

ANALISA TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN UNIT RAWAT JALAN DI IFRS SERANG

ANALYSIS OF SOCIAL SECURITY ADMINISTRATOR PATIENT SATISFACTION IN PHARMACEUTICAL CARE OUTPATIENT IN HOSPITAL PHARMACY OF SERANG

Sofi Nurmay Stiani¹, Siti Nurfitriani²

^{1,2}Sekolah Tinggi Farmasi Muhammadiyah Tangerang

*Corresponding Author E-mail: Sofia_2486@yahoo.com

ABSTRACT

Quality of pharmacy services greatly affect the quality of health care, and even become one of the determinants of health care institution's image in the public eye. As the indicator is a five-dimensional assessment of the level of satisfaction (Parasuraman, et al, 1991): Responsiveness, reliability, assurance, empathy and tangibles. Patient satisfaction can affect the interest to go back to the same hospital. This will be a free promotion from mouth to mouth for prospective patients to expect more positive for businesses in hospital pharmacies (Supranto J. 2001). The Aim this research to find out how much the level of patient satisfaction BPJS the Pharmaceutical Services Outpatient Unit in IFRS RSUD Serang. This study uses survey method, which is a primary data collection methods that require communication between researcher and respondent. Based on research that has been conducted, the results showed that the level of satisfaction of patients in the Outpatient Unit of Hospital Pharmacy Installation Serang reach an average value of 0.77 with the interpretations are quite satisfied. Dimensions tangible (physical evidence), the overall dimensions of the patients were quite satisfied with the value of 0.74. Dimensions reliability, the overall dimensions of the patients were quite satisfied with the value of 0.67. Dimensions Assurance, the overall dimensions of the patients were very satisfied with the value of 0.81. Dimensions Responsiveness the overall dimensions of the patients were quite satisfied with the value of 0.78. Dimensions empathy in this dimension and overall patient was very satisfied with the value of 0.85.

Keywords: Level of satisfaction, Pharmaceutical Care, Patient BPJS, Outpatient

ABSTRAK

Mutu pelayanan kefarmasian sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, bahkan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat. Sebagai indikatornya adalah lima dimensi penilaian atas tingkat kepuasan (Parasuraman, et al, 1991): Responsiveness (ketanggapan), reliability (kehandalan), assurance (jaminan), empathy (empati) dan tangibles (bukti fisik). Kepuasan pasien dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke rumah sakit yang sama. Hal ini akan menjadi promosi gratis dari mulut kemulut bagi calon pasien lainnya yang diharapkan sangat positif bagi usaha apotek di rumah sakit (Supranto J. 2001). Tujuan Penelitian untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap Pelayanan Kefarmasian Unit Rawat Jalan di IFRS RSUD Serang. Penelitian ini menggunakan metode survey, yaitu merupakan suatu metode pengumpulan data primer yang memerlukan adanya komunikasi antara peneliti dan responden. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, hasil menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Instalasi Farmasi RSUD Serang mencapai nilai rata-rata sebesar 0,77 dengan interpretasi cukup puas. Dimensi tangible (bukti fisik), dalam dimensi ini secara keseluruhan pasien merasa cukup puas dengan nilai sebesar 0,74. Dimensi reliability (kehandalan), dalam dimensi ini secara keseluruhan pasien merasa cukup puas dengan nilai sebesar 0,67. Dimensi Assurance (Jaminan), dalam dimensi ini secara keseluruhan pasien merasa sangat puas dengan nilai sebesar 0,81. Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap), dalam dimensi ini secara keseluruhan

pasien merasa cukup puas dengan nilai sebesar 0,78. Dimensi *empathy* (Empati) dalam dimensi ini secara keseluruhan pasien merasa sangat puas dengan nilai sebesar 0,85.

Kata kunci : Tingkat kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Pasien BPJS, Rawat Jalan

PENDAHULUAN

Pelayanan Farmasi Rumah Sakit merupakan salah satu kegiatan dirumah sakit untuk menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Tuntutan pasien akan mutu pelayanan farmasi, mengharuskan adanya perubahan pelayanan dari paradig lama (*drug oriented*), ke paradig baru (*patien oriented*).

Mutu pelayanan kefarmasian sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, bahkan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan dimata masyarakat. Sebagai indikatornya adalah lima dimensi penilaian atas tingkat kepuasan (Parasuraman, et al, 1991): *Responsiveness* (ketanggapan), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) dan *tangibles* (bukti fisik).

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan yang banyak pesaingnya adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien /pelanggan atau belum. Oleh karena itu, Rumah Sakit Umum Daerah Serang dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien /pelanggan dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat. Rumah Sakit Umum Serang perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien/pelanggan sebagai upaya untuk memenuhi harapan/keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang mendapat kesan dari membandingkan hasil pelayanan kinerja dengan harapan-harapannya (Kotler, 2003). Sedangkan Tjiptono (2005) berpendapat bahwa kepuasan atau ketidak puasan merupakan respon pelanggan sebagai hasil dan evaluasi ketidak sesuaian kinerja/tindakan yang dirasakan sebagai akibat dari tidak

terpenuhinya harapan. Pada dasarnya harapan pasien adalah perkiraan atau keyakinan pasien tentang pelayanan yang diterimanya akan memenuhi harapannya.

Dalam katalog terbitan Kemenkes (2013) dijelaskan bahwa Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah.

Bentuk konkrit untuk mengukur kepuasan pelanggan rumah sakit, dalam seminar survei kepuasan pelanggan di Rumah Sakit (Djunadi, 2006), mengemukakan ada empat aspek yang dapat diukur yaitu: Kenyamanan, Hubungan pelanggan dengan petugas, kompetensi petugas dan biaya.

1. Kenyaman, aspek ini dijabarkan dalam pertanyaan tentang lokasi rumah sakit, kebersihan, kenyamanan ruangan, makanan dan minuman, peralatan ruangan, tata letak, penerangan, kebersihan WC, pembuangan sampah, kesegaran ruangan dan lain-lain.
2. Hubungan pelanggan dengan petugas Rumah Sakit, dapat dijabarkan dengan pertanyaan yang menyangkut keramahan, informasi yang diberikan, sejauh mana tingkat komunikasi, responsi, *support*, seberapa tanggap dokter/perawat di ruangan IGD, rawat jalan, rawat inap, farmasi, kemudahan dokter/perawat dihubungi, dan sebagainya.
3. Kompetensi teknis petugas, dapat dijabarkan dalam pertanyaan kecepatan pelayanan pendaftaran, keterampilan dalam penggunaan teknologi, pengalaman petugas medis, gelar medis yang dimiliki, terkenal, keberanian mengambil tindakan.

4. Biaya, dapat dijabarkan dalam pertanyaan kewajaran biaya, kejelasan komponen biaya, biaya pelayanan, perbandingan dengan rumah sakit yang sejenis lainnya, tingkat masyarakat yang berobat, ada tidaknya keringanan bagi masyarakat miskin.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode survey, yaitu merupakan suatu metode pengumpulan data primer yang memerlukan adanya komunikasi antara peneliti dan responden. Adapun salah satu cara pengumpulan data dalam metode survey yaitu tehnik kuesioner (Indriantoro dan Supomo, 2002).

Alat

Alat yang digunakan dalam penelitian ini, adalah kuesioner.

Bahan

Bahan dalam penelitian ini adalah alat tulis (ball point, buku tulis dll), komputer, kalkulator dan buku, buku referensi sebagai bahan pertimbangan, program SPSS.

Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Analisis Data Kualitatif

Analisis kualitatif merupakan penganalisisan data yang tidak dapat dinominalkan dengan menggunakan angka-angka, melainkan disajikan berupa keterangan, penjelasan dan pembahasan teori. Dari analisis tersebut kemudian dibuat suatu penyajian atau pengujian.

2. Analisis Data Kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah suatu bentuk analisis yang penyajiannya dalam angka-angka yang dapat diukur dan dihitung. Tingkat ukuran yang dipakai dalam pengukuran variabel adalah dengan skala Likert, dimana seorang responden dihadapkan pada beberapa pertanyaan kemudian diminta memberikan jawabannya (Algifari, 2001).

Tahapan penelitian menjelaskan langkah kerja yaitu : uji validitas, dan reabilitas, dengan membagikannya terhadap 30 responden. Kemudian hasil dari pertanyaan yang valid dan reliable diolah dan dijadikan pertanyaan penelitian untuk sisa pasien yang terdapat dalam sampel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada tanggapan kepuasan responden laki-laki dan perempuan diprediksikan akan menunjukkan perbedaan karena faktor emosional. Berikut tabulasi perbedaan jumlah pasien berdasarkan jenis kelamin. Usia juga mencerminkan kondisi fisik dari seseorang. Berikut tabulasi perbedaan jumlah pasien berdasarkan jenis kelamin:

Tabel 1. Tabulasi perbedaan jumlah pasien berdasarkan jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	% Frekuensi
1	Laki – laki	184	46%
2	Perempuan	216	54%
Total		400	100%

Dalam kaitannya dengan bidang kesehatan, umur dapat mencerminkan mengenai kebutuhan perawatan kesehatan

tertentu pada diri seseorang. Responden dikelompokkan ke dalam 5 kategori, dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Kelompok responden berdasarkan usia

No.	Usia	Frekuensi	% Frekuensi
1	< 20 tahun	40	10%
2	20-30 tahun	64	16%
3	31-40 tahun	76	19%
4	41-50 tahun	72	18%
5	> 50 tahun	148	37%
Total		400	100%

Hasil data yang telah diteliti distribusi responden berdasarkan usia menunjukkan mayoritas pasien terbanyak yang berkunjung yaitu usia >50 tahun, hal ini disebabkan karena semakin tua usia seseorang maka akan semakin lemah fungsi dari masing-masing organ dalam tubuh. Mutu pelayanan penelitian ini merupakan variabel

bebas yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, jaminan, empati, dan daya tanggap pelayanan kefarmasian kepada pasien. Kepuasan responden terhadap pelayanan bukti fisik secara keseluruhan pasien merasa cukup puas dengan pelayanan yang sudah diterima.

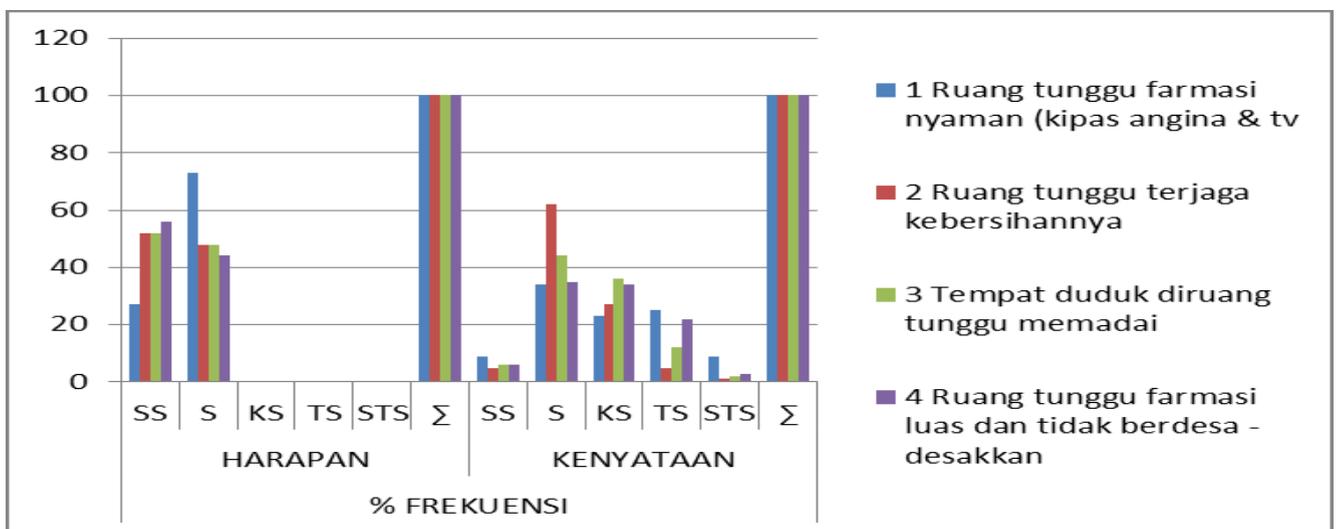


Fig 1. Frekuensi Responden Terhadap Bukti Fisik

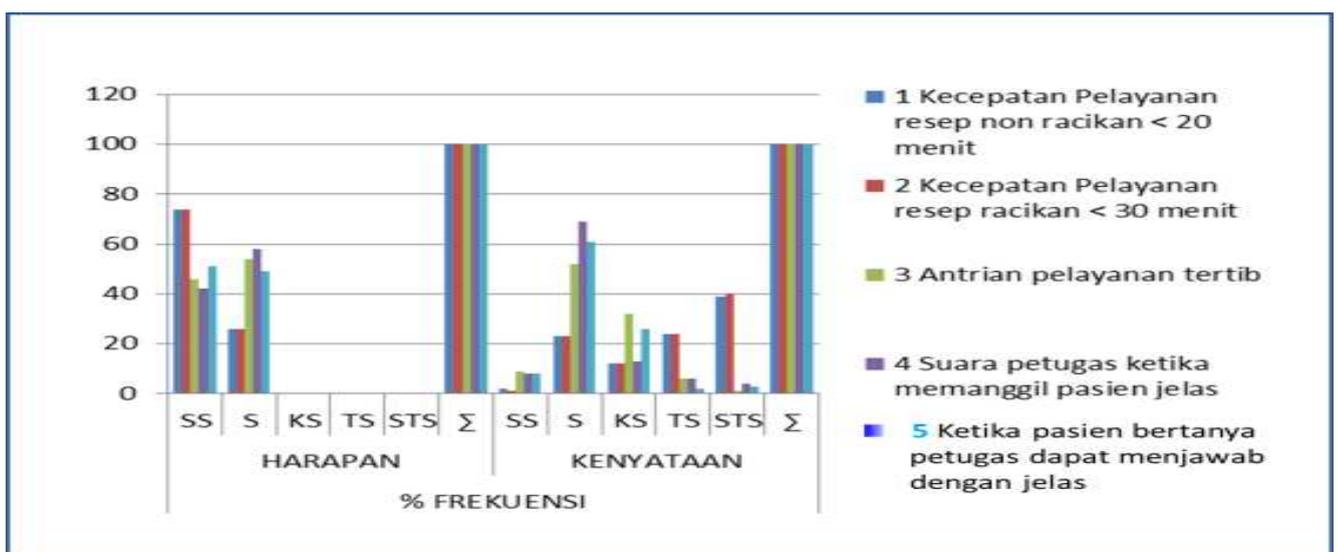


Fig 2. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Kehandalan Unit Rawat Jalan di IFRS RSUD Serang

Secara keseluruhan dari dimensi kehandalan dapat disimpulkan bahwa pasien merasa

cukup puas dengan nilai sebesar 0,67. Hasil analisa pada dimensi jaminan adalah pasien

merasa puas yang dilihat dari tersedianya perbekalan farmasi (obat dan alat kesehatan yang lengkap), harga obat murah, pasien

merasa aman dan nyaman ketika melakukan pengobatan di Apotek.

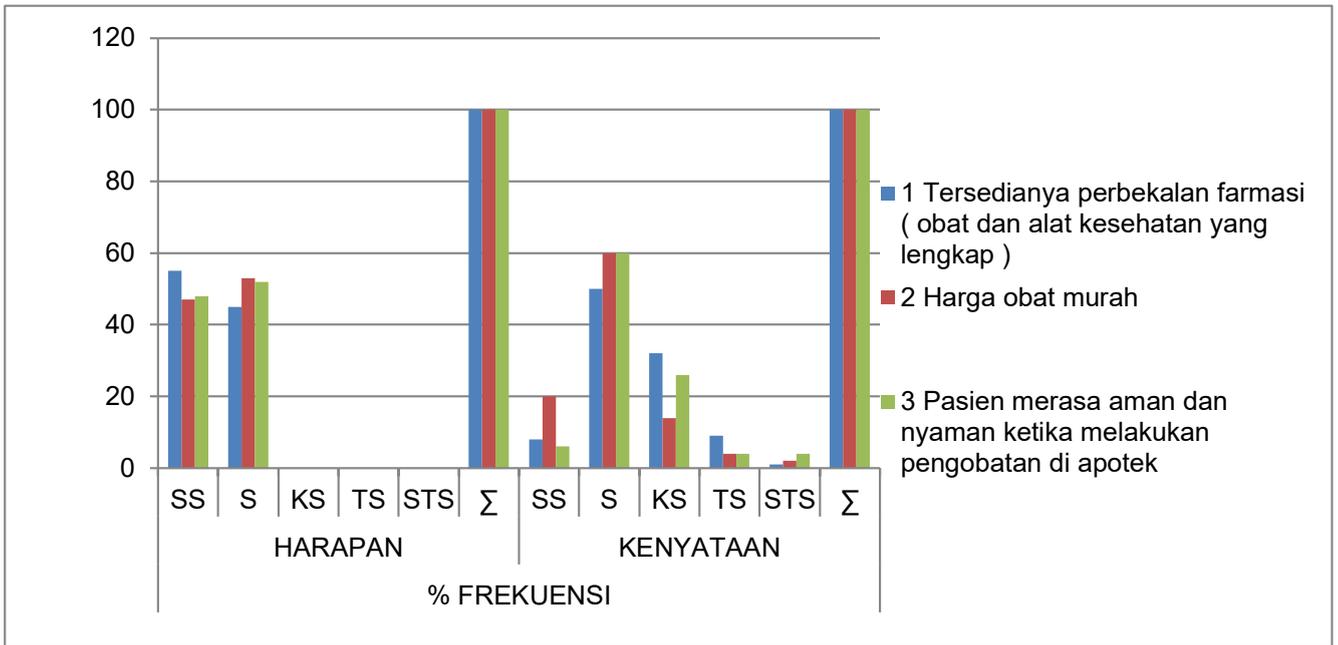


Fig 3. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Jaminan Unit Rawat Jalan Di IFRS RSUD Serang

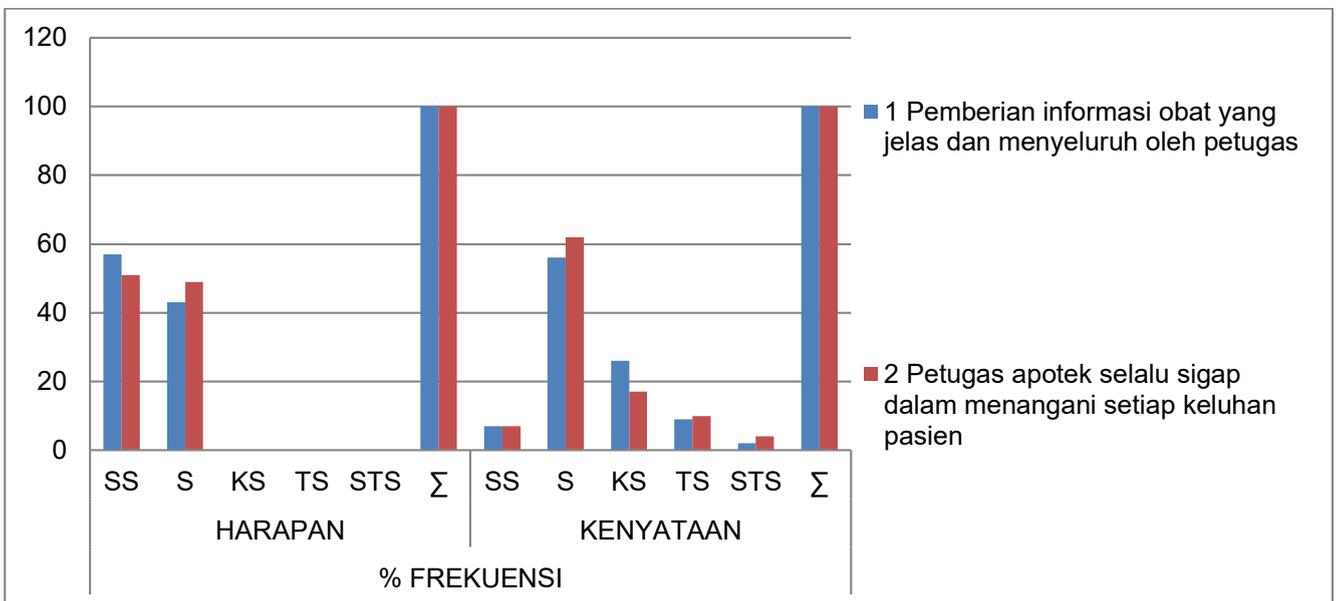


Fig 4. Distribusi frekuensi jawaban responden terhadap daya tanggap

Setelah melihat perbandingan antara harapan dan kenyataan dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa pelayanan terhadap

dimensi daya tanggap ini pasien sudah merasa cukup.

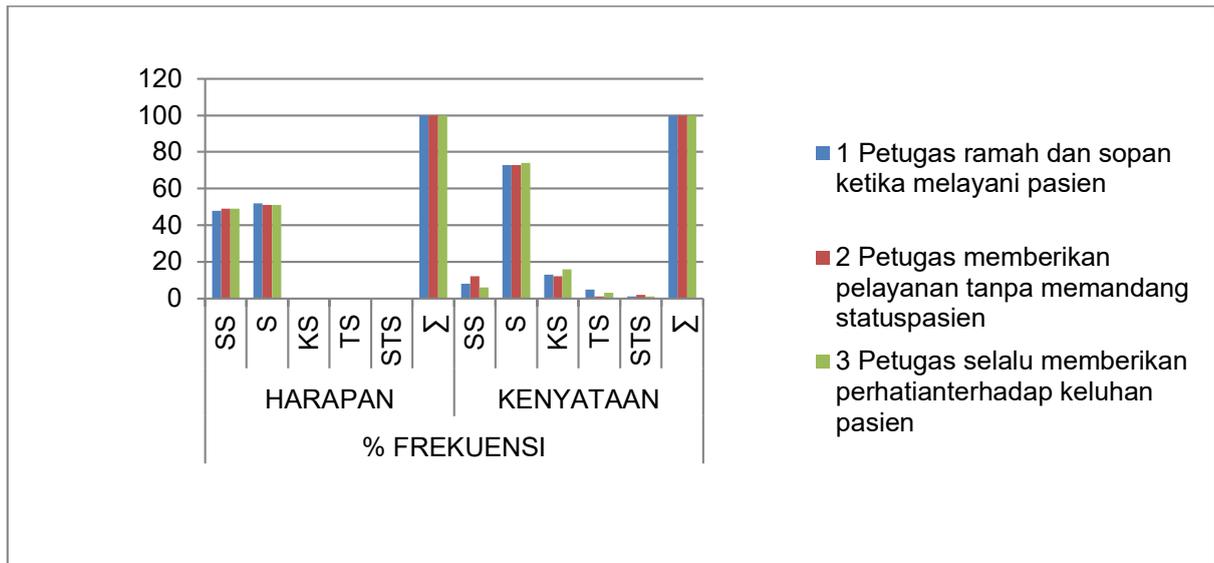


Fig 5. Distribusi Frekuensi Responden Terhadap Empati

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, hasil menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Instalasi Farmasi RSUD Serang mencapai nilai rata-rata sebesar 0,77 dengan interpretasi cukup puas. Kepuasan tersebut mencakup lima dimensi sebagai tolak ukur, yaitu : Dimensi *tangible* (bukti fisik), dimensi *reliability* (kehandalan), dimensi *assurance* (Jaminan), dimensi *Responsiveness* (daya tanggap), dan *Empathy* (Empati).

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. 2001. Analisis Regresi. Yogyakarta : BPFE.
- Djunaidi, Moch. 2006. *Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Fuzzy Service Quality dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan*. Jurnal.

Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang, Akuntan, 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta : Edisi Pertama, Penerbit BPFE.

Kotler, p. amstrong, g. 2003. *Edisi kesembilan, dasar – dasar pemasaran jilid 1 (terjemahan Alexander sindoro)*. Gramedia: Jakarta.

Parasuraman, A Zeithaml, Valerie. A dan L Berry, 1991. *Delivering Quality service. The Free Press A Divission of Millan inc*: New York.

Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. PT. Rineka Cipta: Jakarta.

Tjiptono, dkk. 2005. *Service, quality, and Satisfaction*. Andi Offset: Yogyakarta.